

ANTES DEL INICIO DE SU RESERVA

- Recomendamos validar con el Departamento de Reservas que la unidad asignada para sus vacaciones cumple con sus expectativas en cuanto a ubicación, distribución, número de habitaciones, entre otros.
- Tenga presente que para la entrega de su departamento se va a requerir que deje un voucher de garantía para lo que el huésped principal debe llevar consigo una tarjeta de crédito a su nombre.
- Es vital **validar que si le llegaron a su correo** los documentos (Voucher de Confirmación, Políticas de Alojamiento, Recomendaciones de emergencias) requeridos para ingresar a su departamento. Debe **descargarlos, imprimirlos, leerlos, firmarlos** y llevarlos consigo para evitar contratiempos en el destino.
- **No se admiten mascotas.** En caso de validar que lleva consigo mascotas, no se podrá hacer entrega de su departamento y su reserva se dará por usada.
- Recomendamos coordinar su ingreso con al menos 2 días de anticipación al número que consta en su Voucher de Reserva **con Sra. Jessy Toala al 0992477127, nuestra representante en Manta**, quien le ayudará a resolver cualquier inconveniente o responder prontamente sus dudas sobre el destino o las actividades disponibles en Manta
- **Si requiere ingresar antes de la hora de ingreso (3pm) recomendamos reservar la noche anterior, ya que la hora de ingreso es inamovible.** Si requiere salir más tarde de la hora de salida (11am), recomendamos **reservar la noche del día de salida** ya que la hora de salida es inamovible.
- En este destino **no contamos con un espacio de recepción** de CASABLANCA, por lo que **no será posible** recibir sus maletas si llega antes o de brindarle ninguna atención o espacio de espera hasta la hora del CHECK IN.
- **INSISTIMOS EN LA RECOMENDACIÓN DE QUE SI POR CUALQUIER MOTIVO VA A LLEGAR ANTES DE LA HORA DEL CHECK IN Y NECESITA HACER USO DE LAS INSTALACIONES, RESERVE LA NOCHE ANTERIOR PARA EVITAR CUALQUIER PROBLEMÁTICA DERIVADA DE ESTOS HECHOS.** CASABLANCA INICIA SUS SERVICIOS DE ALOJAMIENTO CON SUS SOCIOS EN ESTE DESTINO, A PARTIR DE LA HORA DEL CHECK IN, Y ACLARAMOS QUE ESTOS SERVICIOS NO SON RESPONSABILIDAD DEL PERSONAL DEL CONDOMINIO BAJO NINGÚN CONCEPTO.
- Solo luego del CHECK IN (3pm) podrá hacer uso de las instalaciones del condominio, hasta la hora del CHECK OUT (11am).
- En los condominios de Manta encontrará a su disposición: ascensor, piscina y vista al mar. Estos amenities solo pueden ser usados por los huéspedes detallados en la Tarjeta de Registro y durante la vigencia de su reserva, ni horas antes ni horas después
- El personal de los condominios no es personal directo de CASABLANCA

PROCESO DE INGRESO A SU DEPARTAMENTO / INICIO DE RESERVA

1. La hora de ingreso o **Check In es 3 p.m., no antes** y la hora de salida o **Check Out es máximo hasta las 11 a.m.** En caso de realizar el Check Out pasada la hora definida, se cargará a cuenta del socio **50USD por persona, por hora.**
2. **La asignación de su unidad vacacional incluye:** asistencia de nuestra representante en destino frente a cualquier imprevisto, limpieza diaria, un parqueadero, un departamento equipado para un máximo de 6 personas con un Set de Amenities (por unidad, no por persona), que se entrega únicamente a su ingreso a manera de bienvenida (**recomendamos llevar todos los implementos de higiene necesarios para su estadía y la de sus invitados**), lencería de cama y de baño. Se aclara que **las toallas para uso exclusivo corporal y dentro del departamento.** Si algún elemento de la lencería se encuentra con suciedad de otros elementos no corporales como maquillaje, tierra u otros, **se cobrará el valor de la multa, y si la suciedad no sale, se cobrará también el valor de reposición de la lencería.** Para playa o piscina se deben llevar sus propias toallas.
3. Si requiere un segundo parqueadero, este estará sujeto a disponibilidad del condominio, por lo que deberá ser coordinado con antelación con la administradora del destino o la recepción del condominio y pagar el valor adicional por noche que ahí le indiquen.
4. Minutos antes de su llegada, por favor contactarse con nuestra representante en destino, para coordinar la autorización en la garita de seguridad externa en donde le pedirán que muestre su cédula. Ella lo esperará en el lobby del edificio. Luego, nuestra representante en destino le solicitará los siguientes documentos IMPRESOS y FIRMADOS para habilitar la entrega de llaves: **Voucher de Confirmación de Reserva, Indicaciones de Emergencias y Contingencias y Políticas de Alojamiento.** Tome en cuenta que en destino **NO podemos ayudarlo con impresiones.**
5. Tanto el socio o titular de la reserva, como cada uno de sus invitados, **deben presentar obligatoriamente sus documentos de identificación, adultos y menores de edad,** antes de la asignación de la unidad vacacional. En el

caso de validar que un menor de edad no está viajando con al menos uno de sus padres, se debe presentar algún documento oficial emitido por la autoridad competente en el que se determine la relación del adulto que viaja con el menor.

6. Durante el registro de su llegada, se solicitará al socio llenar una **Tarjeta de Registro** y dejar una **garantía económica con el respaldo de una tarjeta de crédito** para respaldar de artículos en el inventario del departamento o cualquier daño causado a la propiedad durante su hospedaje. Posteriormente se le guiará a la unidad habitacional que le fue asignada y se le hará entrega del departamento y su inventario.
7. **No se permiten mascotas bajo ninguna circunstancia, tanto en áreas comunes como dentro de las unidades habitacionales. Si durante su estancia se llega a validar que existe una o más mascotas, su reserva será registrada como usada y se les solicitará desocupar la unidad de manera inmediata. Adicionalmente, se le cargará el valor de la multa especificada en líneas inferiores, por mascota, por día de hospedaje consumado.**
8. Casablanca Multidestinos se reserva el derecho de asignar otra unidad vacacional del mismo tipo e igual capacidad a la indicada en su Voucher de Confirmación.
9. Cualquier cambio o cancelación en su reserva, debe solicitarlo a los correos reservas1@pelicanoscasablanca.com.ec o reservas2@pelicanoscasablanca.com.ec, con al menos 10 días hábiles de anticipación a la fecha de inicio de la reserva, para evitar perderla.
10. Las unidades habitacionales cuentan con un elemento publicitario en donde podrán encontrar **la clave de Wifi**, información sobre su destino y las actividades que pueden realizar en las cercanías del complejo, entre otros datos interesantes.

NORMAS A CONSIDERAR DURANTE SU ESTADÍA

1. Los artículos que componen el departamento son de responsabilidad del socio / huésped principal
2. El grupo de personas que usen/ingresen la unidad asignada no debe exceder la ocupación máxima indicada en su voucher de reserva (**niños mayores a 4 años a la fecha de ingreso a reserva son considerados adultos**).
3. Tomar en cuenta que todo menor de edad debe estar siempre al cuidado de un adulto.
4. No se permite el acceso a las habitaciones o áreas comunes a personas no registradas en su ingreso. Si hubiese una persona extra en la unidad, el valor de la ocupación será cargado a cuenta del cliente.
5. Antes de ingresar a áreas húmedas, el usuario deberá hacer uso de duchas con el fin de retirar bronceadores y bloqueadores solares del cuerpo.
6. El horario de la limpieza diaria de las unidades vacacionales deberá ser coordinado con nuestro representante en destino. No se incluye el lavado de vajilla.
7. Si desea prolongar su estadía, estará sujeto a disponibilidad, pero puede coordinarlo con el Dep. de Reservas de lunes a viernes en el horario de 9:30 a.m. a 5 p.m.
8. **Casablanca Multidestinos NO se hace responsable de pérdidas, robos o desgracias personales ocasionadas en la estadía.**
9. Está prohibido recibir visitas entre las 9pm a las 10am. En caso de tener visitas en el horario permitido, estas **NO PUEDEN USAR LOS AMENITIES DEL CONDOMINIO** y, el huésped principal es responsable del comportamiento de sus visitas en áreas comunes (LOBBY/ASECESORES/PARQUEADERO) y dentro del departamento. Deberá cuidar con prolijidad que no afecte de ninguna forma a nadie en el condominio.
10. Está prohibido fumar dentro de las unidades vacacionales y dejar colillas en el suelo de las áreas comunes.
11. Está prohibido el consumo de alcohol en áreas comunes.
12. Está prohibido faltar al respeto a las normas morales y/o bienes comunales (piscinas, zonas húmedas, entre otros).
13. Está prohibido colgar ropa en balcones o barandas de seguridad
14. Están prohibidas las fiestas ruidosas, tocar instrumentos musicales, radios o televisores a un volumen que afecte la paz y tranquilidad de los vecinos, a cualquier hora del día.
15. Está prohibido hacer uso de piscinas sin la ropa adecuada, y solo se podrá usar en el horario establecido por la administración del condominio.
16. Está prohibido hacer uso de los ascensores con restos de arena o ropa mojada, se deben usar toallas.
17. Siempre debe mantenerse la puerta de su unidad, cerrada.

18. Está prohibido dañar de forma alguna los bienes comunes, obstruir el paso en los espacios comunes, hacer uso excesivo de pitos en estacionamientos, utilizar la terraza privada del departamento en altas horas de la noche. En general, generar cualquier afectación a terceros.
19. Se recomienda tener cuidado de sus bienes personales en la zona de la playa al ser este un espacio de acceso público.
20. El huésped y sus invitados deben cumplir con las normas del conjunto o complejo en el que se asigne la unidad vacacional para el disfrute de su estadía.
21. Está prohibido dejar prendido el aire acondicionado o luces en ausencia de personas, así como dejar llaves de agua abiertas sin necesidad. Ayúdanos a cuidar el gasto eléctrico y con esto, contaminar menos nuestro planeta.
22. La cordialidad y buenas maneras son el mejor medio de comunicación. Cualquier forma de agresión física o verbal como el uso de palabras fuertes, tono de voz superior al de una conversación regular, ademanes o gesticulaciones ofensivas a cualquier persona en el condominio o personal de Casablanca Multidestinos no será admitido bajo ninguna circunstancia y provocará que en ese momento se de por terminada la reserva, se prohíba el ingreso o se solicite la desocupación inmediata del departamento.

PROCESO DE SALIDA DE SU DEPARTAMENTO

1. Programe su salida un día antes, con nuestro representante en destino. Recuerde que **si el departamento no ha sido entregado hasta las 11am** se cargará a cuenta del socio **50USD por persona, por hora**.
2. Recuerde que todos los artículos existentes en su unidad están en inventario de llegada y de salida. Los artículos que faltaren y/o quedasen en mal estado serán facturados al huésped principal. **Si está todo en orden, se le devolverá su voucher de garantía, si no, se retendrá para la gestión de cobro pertinente.**
3. Al final de su estancia, agradecemos su gentileza llenando la cara posterior de la Tarjeta de Registro para **evaluar su Satisfacción como cliente**, esto nos permite mejorar continuamente para usted y cada uno de nuestros socios.

NOTAS IMPORTANTES

La falta a estas Políticas de Alojamiento será considerada grave y acarreará **una multa de 300USD (Trescientos dólares americanos)** por cada evento en el que se incumpla. De igual manera, cualquier daño al mobiliario o menaje del departamento, deberá ser reparado a costas del usuario. Estos montos serán cargados al Voucher de Garantía que será llenado y firmado al momento de su ingreso/registro, su firma autoriza dicho cargo.

La falta a las normas internas del condominio en donde se encuentre su unidad vacacional asignada, será regulada por el condominio de manera directa, y paralela a la ejecución de la multa por faltas a estas Políticas de Alojamiento.

FIRMA

Nombre:

C.C.:

Fecha: